

# AUTOHUOLLON TOIMINTAKÄSIKIRJA

Pekka Oja

Opinnäytetyö  
Huhtikuu 2012  
Auto- ja kuljetustekniikka  
Auto- ja korjaamotekniikka  
Tampereen ammattikorkeakoulu

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Tampere University of Applied Sciences

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu

Auto- ja kuljetustekniikka

Auto- ja korjaamotekniikka

OJA, PEKKA: Autohuollon toimintakäsikirja

Opinnäytetyö 23 s., liitteet 2 s.

Huhtikuu 2012

---

Tampereen Huoltoykkönen on Tampereen Lielahdessa toimiva autohuolto, joka on avannut ovensa heinäkuussa 2010. Sen päämerkkinä toimii Nissan, johon yrityksellä on myös merkkiliikeoikeudet, toissijaisia merkkejä ovat Dodge, Jeep ja Chrysler. Paikka kuuluu myös Autoasi-korjaamoketjuun, joten kaikkien muiden merkkien huollot ja korjaukset kuuluvat myös valikoimiin.

Suhteellisen lyhyen toiminta-aikansa takia yrityksellä ei vielä ollut kaikenkattavaa toimintaopasta, joka pureutuisi jokaiseen yrityksen osa-alueeseen ja näin loisi hyvän pohjan uusien työntekijöiden perehdytykseen ja opastukseen. Tämän työn tarkoituksena oli käydä läpi yrityksen osa-alueet, kuten toiminnanohjausjärjestelmät, ajanvarausten saapuminen, varaosien tilaaminen, asiakastapahtuma kokonaisuutena, työmääräimien käsittely sekä asiakastyytyväisyyden ylläpitäminen ja lisääminen. Kaikkien osa-alueiden kohdalla pyrittiin kuvailemaan toimintaa tarkoin ja miettimään mahdollisia kehitysehdotuksia.

Suurin osa työn aineistosta on opittu, kerätty ja havainnoitu vuoden 2011 kesän aikana, jolloin opinnäytetyön tekijä toimi yrityksessä työnjohtajana sekä muunlaisena apumiehenä.

---

Asiasanat: Huoltoykkönen, toimintaopas, perehdytys

## ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Automotive- and transportation technology  
Automotive- and garage – engineering

OJA, PEKKA: Car service operations manual

Bachelor's thesis 23 pages, appendices 2 pages  
April 2012

---

Tampereen Huoltoykkönen is a garage which is situated in Lielähti, Tampere. It has been working since July 2010. They are specialised in repairing Nissan cars, but they also have a big knowledge in Dodge, Jeep and Chrysler cars. The garage is also a part of the Autoasi garages which repairs all makes.

As the garage has been in business only for a relatively short time, they did not have a guide that would gather all the procedures used in the company in one booklet. The idea was to have a guide that can be given to a new employee as an operations manual. All the information about Huoltoykkönen in this thesis was gathered during summer 2011. In this thesis all the company's procedures are introduced, such as taking orders, ordering spare parts, customer situations, handling the work orders and how to keep the customer satisfied. Every procedure was explained thoroughly so that it would be very easy to get inside the company.

---

Key words: Huoltoykkönen, guide, procedure

## Sisällys

1 JOHDANTO.....	5
2 TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄT.....	6
2.1 Ahkera -ohjelmisto.....	6
2.2 Cabas -ohjelma.....	7
3 TYÖKYSELYIDEN JA AJANVARAUSTEN SAAPUMINEN.....	8
3.1 Internetsivujen kautta.....	8
3.2 Puhelin.....	9
3.3 Liikkeessä tehtävät huoltovaraukset.....	9
4 VARAOSIEN TILAAMISEN.....	11
4.1 Huollon autoille.....	11
4.2 Kolarikorjaukseen tuleville.....	12
5 TYÖN VASTAANOTTO JA LUOVUTUS.....	14
5.1 Huollon autoille.....	14
5.2 Kolarikorjaukseen tuleville.....	14
5.3 Töiden järjestely.....	15
5.4 Töiden suorittaminen.....	16
6 TYÖMÄÄRÄYSTEN KÄSITTELY.....	18
6.1 Huollon autot.....	18
6.2 Vauriipuolen autot.....	19
7 ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	20
7.1 Asiakastilat.....	21
LÄHTEET.....	22
LIITTEET.....	23

## 1 JOHDANTO

Tampereen Huoltoykkönen on kirjoitushetkellä melkein kaksi vuotta vanha autokorjaamo. Se aloitti toimintansa Heinäkuussa 2010. Korjaamo sai alkunsa kahden samassa merkkiliikkeessä toimineen alan ammattilaisen ajatuksesta perustaa oma korjaamo jossa hyödyntää osaamistaan ja valmista asiakaskuntaansa. Korjaamo on toiminut Lielahdessa alusta asti entisessä Vianorin hallissa yhdessä Suomen katsastusmiehen, Automancesterin sekä Auton Takuusuojaus Jaskara & Harjanne Oy:n kanssa. Korjaamo työllisti alussa yhteensä kuusi henkilöä, omistajat itse työnjohtajina sekä neljä mekaanikkoa. Nostureita oli alunperin kaikkiaan seitsemän, neljä saksinosturia, kaksi 2-pilarinosturia sekä ajoramppinosturi pyöränsuuntauslaitteistolle. Korjaamolle hankittiin heti alkuunsa Nissanin merkkiedustus, eli korjaamolla onnistuu myös takuuhuollot ja huolloissa käytetään alkuperäisiä varaosia. Nissan-merkin lisäksi tietoa ja taitoa löytyy erityisesti ns. jenkkimerkeistä, Dodge, Jeep ja Chrysler.

Korjaamon palvelut laajentuivat huhtikuun alussa 2011 kun korjaamolle palkattiin peltiseppä ja investoitiin asianmukaiset välineet vauriokorjaamista varten. Kesän ajaksi työnjohtoon palkattiin opinnäytetyön tekijä hoitamaan asiakaspalveluhommia, jotta omistajat saavat pitää hieman kesälomaa. Kesän lopulla 2011 palkattiin yksi asentaja lisää korjaamon jonotusajan lyhentämiseksi.

## 2 TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄT

### 2.1 Ahkera-ohjelmisto

Tampereen Huoltoyökkösellä käytetään jokapäiväisessä toiminnanohjaamisessa Ahkera-ohjelmistoa. Se muistuttaa monelta osin Automaster-järjestelmää ja on täten helppokäyttöinen, nopea käyttää, mutta ennenkaikkea paremmin soveltuva pienyritykselle käyttökustannuksiltaan.

(<http://www.ahkera.fi>)

The screenshot shows the Ahkera software interface for a car service order. The top section contains fields for customer information (Yleinen), vehicle details (Ajoneuvotieto), and service details (Toimitus). The middle section is a table of services (T. Rivityyppi Tuote) with columns for quantity (Määrä), unit price (Os.), and total price (sis. Alv. A-Hinta). The bottom section shows the total amount (Brutto 388,07, Netto 388,07) and a summary of the order (Alennus 0,00, Summa 477,30).

T. Rivityyppi	Tuote	Nimitys	Määrä	Os.	sis. Alv. A-Hinta	Ale %	MH sis. Alv. *	Alv. J	JTmäärä	Netto sis. Alv. *	Varasto	Varattu	Va
✓ Tuote	Ni4	NISSAN 80km/48kk	0		0,00	0,00	0,00	1	0,00	0,00	0	0	
✓ Tuote	J10K9K80	QASHQAI 80km/48kk HUOLTO	1		240,00	0,00	240,00	1	0,00	240,00	0	0	
✓ Tuote	SLXPPC3	CASTROL EDGE PROFESSIONAL C3 0W-30	4,4		19,75	0,00	19,75	1	0,00	86,90	1	473,9	96,3
✓ Tuote	1102600QAB	TIIVISTE	1		1,30	0,00	1,30	1	0,00	1,30	-13	12	
✓ Tuote	1520800QOH	ÖLJYNSUODATIN	1		17,50	0,00	17,50	1	0,00	17,50	14	2	
✓ Tuote	27277EN000	RAITISILMASUODDA	1		29,00	0,00	29,00	1	0,00	29,00	23	11	
✓ Tuote	16546ED000	ILMANSUODATIN	1		31,00	0,00	31,00	1	0,00	31,00	2	0	
✓ Tuote	1640WD52A	PA.SUODATIN	1		52,00	0,00	52,00	1	0,00	52,00	4	4	
✓ Tuote	95004	JARRUNESTE DOT4	1		5,10	0,00	5,10	1	0,00	5,10	-11,2	7	
✓ Tuote	ONG	ONGELMAJATEMAKSI	1		4,50	0,00	4,50	1	0,00	4,50	224	41	
✓ Tuote	PSV	PYYHKIJÄNSULKIEN VAIHTO - KAIKKI	1		10,00	0,00	10,00	1	0,00	10,00	0	0	
✓ Tuote		REPSIKAN PEILI VAIHTO	0		0,00	0,00	0,00	1	0,00	0,00	0	0	

Summary:

Brutto	388,07	Netto	388,07
Alennus	0,00	Alv	89,26
Alennus %	0,00	Summa	477,30

Kuva 1: Tyypillinen Nissan-merkin huollon työmääräin

Kuvassa 1 on nähtävissä normaali työmääräinnäkymä. Ylhäällä vasemmalla on asiakasnumero ja sen alla numeron perusteella tietokannasta löytyvät asiakkaan tiedot. Keskimmäinen osio on koneen/ajoneuvon tiedoille. Kolmannessa lokerossa on koneen/auton numero, jonka pystyy yhdistämään asiakkaaseen tietokortista. Kuvassa näkyvään päänäkymään tulee rekisteritunnus, merkki ja malli. Näiden alapuolella on huollon työrivit ja myydyt varaosat. Hinta löytyy alimmista lokeroista oikealta alhaalta.

## 2.2 Cabas-ohjelmisto

Huoltoyökkösellä tehdään myös kolarikorjauksia, joten heillä täytyy olla WinCabas-ohjelma. WinCabas-ohjelma on kaikkien vakuutusyhtiöiden ja kolarikorjaamoiden käyttämä vaurioajoneuvojen käsittelyohjelma. Siinä voidaan valita tietokannasta valmiit ohjeajat töiden tekemiseen, valita tarvittavat varaosat hintoineen ja liittää digikameralla otettuja kuvia vaurioista. Näin korjaamo voi itsenäisesti tehdä vaurioajoneuvon tarkistuksen ja lähettää cabaksen vakuutusyhtiöön tarkastettavaksi, vakuutusyhtiön tarkastajan ei tarvitse välttämättä itse käydä paikanpäällä.

(<http://www.prestia.fi/cabas.htm>)

Huoltoyökkönen Oy		7.6.2011		Rak. nr	
Omnosija		Haltija			
/		/			
Vaaturuoli	Tarkastus pyysi	Vahio oli	Vahio optio	Lähtösuhtu	
Rak. nr	Korjaamo	Lasi	1.1.2000	Ei	
	Seisontapäivä	Kuvia	Vahio o ro	Työnnumero	
	0 X 0=0	0			
Matikoodi	VW BORA 1.9 TDI COMFORTLINE SEDAN. 4 D		1J#	Vakuutus	
029652002				2002	
Vahio numero	Määräaikana	Kayto	Liikennekäyttö	Kunto	
WVWZZZ1JZ3W040305	228698	Yksityinen	Liikennekäyttö	3	
Rak. nr	Sijainto	Maalausmaailma	Varuute		
VE OE VT OT		2-kerrosväri (h-auto)			
Ennenkustantoinn pmt					
18.6.2002					
Tulo pmt	Aloituspmt	Arvioitu vahio pmt	Vahio pmt		
7.6.2011	7.6.2011	8.6.2011	8.6.2011		
		V-osa alennus %	Maailmaisuus maailma %		
			4		
Vakuutusyhtiö / Asiakas	Maailma				
Tapiola	Maailma o Lindsted				
	Elovainiontie 15				
	33470 YLÖJÄRVI				
Puh. /	Puh. 010-6661320 /				
Fax	Fax				
tarkastus@tapiola.fi					
<b>Korjauskustannukset</b>			1/100h	Veloitus	Hinta
Korityö - Irrotus/Asennus, Vaihto			265	75,00	198,75
Varaosat					220,00
Pientarvike 3,5% Varaosa Max 45					7,70
KORJAUSKUSTANNUKSET (laskelma sis. alv. 23 % 79.74)					426,45

Kuva 2: Valmis laskelma

Kuvassa 2 näkyy WinCabas-ohjelmalla tehty valmis vauriolaskelma. Ensimmäisellä välilehdellä on syötetty auton tiedot, vauriopäivämäärä, vakuutusyhtiö sekä muut identifikaation tiedot. Toisella välilehdellä on valittu tarvittavat toimenpiteet, kuten puskurien irrotus&asennus, tarvittavat varaosat, oikomiset ja maalaukset. Näiden perusteella ohjelma laskee kokonaiskustannukset työlle eriteltynä. Laskelman yläreunassa on asiakkaan tiedot, sitten vahinkopäivämäärä, auton tiedot ja alimmassa lokerossa on vasemmalla vakuutusyhtiö, oikealla maalaamon tiedot.

### 3 TYÖKYSELYIDEN JA AJANVARAUSTEN SAAPUMINEN

#### 3.1 Internetsivujen kautta

Nykyaikaisella yrityksellä on hyvä olla internetsivut joista käy ilmi palvelujen ja yritysesittelyn lisäksi tärkeimpänä osana yhteystiedot. Tampereen Huoltoyökkösen sivuilta löytyy yhteydenottolomake (kuva 3), jolla potentiaalinen asiakas saa lähetettyä tarjouskyselyn ja niin halutessaan, suoran ajanvaraustoiveen. Yhteydenoton saapuessa työnjohtajien sähköpostiin, se yritetään ensisijaisesti saada asiakkaan toivomaan ajankohtaan, mutta mikäli tämä ei ole mahdollista, otetaan asiakkaaseen yhteys hänen haluamallaan tavalla (sähköposti/puhelin) ja sovitaan mahdollisesta muusta molemmille osapuolille sopivasta ajasta.

Toisinaan kalenteri saattaa täytyä nopeastikin ja silloin ei pysty takaamaan sähköpostiin luvattua huoltoaikaa olevan enää vapaana. Sivujen kautta tullessiin yhteydenottopyyntöihin pyritään vastaamaan kolmen arkipäivän kuluessa, normaaleihin huoltokyselyihin ja varauspyyntöihin jo saman päivän aikana. Vaativampiin korjaustöihin liittyvät kyselyt saattavat vaatia hieman selvitystyötä joten niihin vastauksen laittaminen saattaa vaatia enemmän aikaa, mutta toki näissä tapauksissa on hyvä informoida asiakasta että kysely on työn alla.

<b>Auton tiedot</b>	<b>Henkilötiedot</b>	<b>Huoltotarpeet</b>
Rekisterinumero: <input type="text"/>	Etu- ja sukunimi: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Katsastustarkastus
Merkki ja malli: <input type="text"/>	Katuosoite: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Öljynvaihto
Vuosimalli: <input type="text"/>	Postinumero: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Renkaidenvaihto
Mittarilukema: <input type="text"/>	Postitoimipaikka: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Sijaisauto
Käyttövoima: <input type="text"/>	Sähköposti: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Määräaikaishuolto
Vaihteisto: <input type="text"/>	Puhelin: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Varaosapyyntö
		<input type="checkbox"/> Pesu ulkopuolelta
		<input type="checkbox"/> Muu huolto

<b>Muuta mainittavaa</b>	<b>Pyyntö</b>
<input type="text"/>	<input checked="" type="radio"/> <b>Ajanvarauspyyntö</b>
	Haluan varata ajan - ilmoitan toiveeni alapuolella.
	Päivämäärä: <input type="text" value="09.04.2012"/>
	Kellonaika: <input type="text" value="hh:mm"/>
	<input type="radio"/> <b>Tarjouspyyntö</b>
	Pyydän tarjouksen huollosta varaamatta vielä aikaa.

Kuva 3: Ajanvarauslomake



### 3.2 Puhelin

Tampereen Huoltoykkösellä on Nissan-merkin merkkiedustus. Tämä vaikuttaa asiakaskuntaan jossakin määrin. Suuri osa merkin asiakaskunnasta on ikääntyvää väkeä, joille puhelimella tehtävä ajanvaraus on käynnin ohella ainoa vaihtoehto tehdä varaus. Työnjohdossa työskentelee omistajat itse, Timonen ja Virtanen, joten puhelin ajoittain ruuhkautuu pahasti, erityisesti aamulla ja iltapäivällä autojen tyypilliseen tuonti- ja luovutushetkeen. Tähän on pyritty pureutumaan ulkopuolisen palveluntarjoajan avulla joka tuottaa CallCenter-tyyppisen palvelun. Ulkopuolisen yrityksen henkilö vastaa kaikkiin työnjohtajien vastaamattomiin puheluihin ja ottaa asiakkaalta viestin jonka hän lähettää työnjohtajien sähköpostiin. Ajoneuvojen tuontia huoltoon ja korjaukseen on porrastettu siinä määrin kuin se on mahdollista, mutta toki suurin osa töistä tulee aamulla ennenkuin asiakas menee itse töihin ja vastaavasti iltapäivällä kun asiakas pääsee töistä. Puhelinyhteydenotto on päivän aikana elintärkeää töiden sujumisen kannalta, esimerkiksi asiakkaalta täytyy saada suostumus lisätöille jotka ilmenevät muun työn ohella.

### 3.3 Liikkeessä tehtävät huoltovaraukset

Liike sijaitsee hyvin keskeisellä paikalla Lielahdessa, joten asiakkaita riittää. Samassa hallissa toimii katsastusasema, fixari ja ruostesuojausfirma. Näiden kanssa tehdään yhteistyötä molempiin suuntiin. Ruostesuojauksessa ilmenneet korjausta vaativat peltityöt tulevat asiakkaiksi Huoltoykköselle, katsastuksessa hylätyn päätöksen saaneiden autojen omistajat tulevat kysymään korjausarviota Huoltoykköseltä. Toisaalta moni asiakas arvostaa nykypäivänä avaimet käteen-tyyppistä palvelua, jossa auto huolletaan Huoltoykkösellä, katsastetaan katsastusasemalla ja joissain tapauksissa vielä käytetään puunnattavana fixarilla sisältä ja päältä. Tämä kaikki saman päivän aikana ja tyytyväinen asiakas töistä tullessaan saa lähteä huolletulla ja varmasti turvallisella autolla kotia kohti.

Asiakkaan tullessa suoraan liikkeeseen on huoltotarpeen kartoittaminen ja

yksityiskohtien tarkastaminen helppoa. Mikäli asiakas on tullut huoltoa tai korjausta vaativalla autolla käymään, ei ole välttämätöntä muistaa auton rekisterinumeroa. Useimmiten autossa kulkee mukana myös auton huoltokirja, joten edellisen huollon ajankohta ja sisältö on vaivatonta tarkistaa tässä vaiheessa. Helppoissa ja keskivaikeissa töissä hinta-arvio pystytään antamaan asiakkaalle jo tässä vaiheessa ja näin mitään ei jää epäselväksi työn sisällön, aikataulun tai kustannusarvion suhteen. Työnjohtajan puolesta on myös hyvä tässä tilanteessa kysyä asiakkaan yhteystiedot ilman häiriöitä joita esimerkiksi puhelimessa kysyessä saattaisi tulla.

## 4 VARAOSIEN TILAAMISEN

### 4.1 Huollon autoille

Huoltoon tuleville autoille on kannattavaa tilata osat ennakkoon niin pitkälle kuin on mahdollista, jottei tule yllätyksiä kun auto on työn alla. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että autossa oleva vika täytyy paikallistaa aina ensin ja varata uusi aika varsinaiselle korjaukselle.

Kattavimmin Huoltoyökköseltä löytyy osia hyllystä Nissaneihin, kuten suodattimet ja jarruosat sekä paljon yksittäisiä erikoisosia. Jonkin merkin merkkiliikkeenä olemisen parhaita puolia on valmistajan laaja tuki kaikilla merkin autojen vaatimilla osa-alueilla, kuten esimerkiksi tekniset tukiohjelmat ja varaosaohjelma. Varaosaohjelmalla voidaan tarjota huomattavan laaja valikoima erikoisosia, joita ei ole saatavilla yleisistä varaosaliikkeistä ja näin palvella täysipainoisesti merkin asiakkaita.

Liikkeen jenkkimerkkeihin, kuten Chrysleriin, Jeepiin ja Dodgeen löytyy hyllystä tavallisimmat huolto-osat ja jonkin verran jarruosia. Nämä kaikki merkit kuuluvat nykyään Fiat-konsernille, joten kaikki erikoisvaraosat tulevat Italiasta. Liike ei pysty tilaamaan itse suoraan osia varaosaohjelman puuttuessa, joten he ovat solmineet yhteistyösopimuksen Sveitsinportin auton kanssa josta he tilaavat osat ja toimitus on suoraan Huoltoyökköselle. Osien tilaaminen Italiasta aiheuttaa sen, että varaosien toimitus venyy käytännössä aina kahteen viikkoon. Tästä seuraa korjausten viivästyminen, sillä vaikka huoltoaikoja olisi vapaana aikaisemmin niin aikaa ei voi varata ennenkuin osat saapuvat.

Muille merkeille osat tilataan lähestulkoon aina Autoasin kautta. Hyvässä tapauksessa osat tulevat aina seuraavan aamukuorman mukana mikäli ne tilataan tiettyyn kellonaikaan mennessä. Nämä osat lajitellaan saapuessa rekisterinumeron viimeisen numeron mukaan hyllyyn (kuva 4). Mikäli tarvittava osa on jokin merkin erikoisosa,

niin ne joudutaan hakemaan merkkiliikkeestä, esimerkiksi Volkswageniin Laakkoselta. Jos työn edetessä tulee tarve esimerkiksi jarrulevyille niin ensisijaisesti niitä kysytään ”yläkerran” Fixukselta, jos ei sieltä löydy niin lähistöllä on vielä muutama muu paikka mistä kysyä. Tavoitteena on saada auto kuntoon kertakäynnillä niin asiakkaan ei tarvitse käydä montaa kertaa korjaamolla lyhyen ajan sisällä.



*Kuva 4: Rekisterinumeron mukaan lajitellut varaosat*

#### 4.2 Kolarikorjaukseen tuleville

Huoltoykkösellä kolarikorjataan kaikenmerkkisiä autoja. Tämä asettaa pieniä haasteita varaosien puolesta. Päämerkkiin eli Nissaniin varaosat saadaan yhtä helposti maahantuojalta alkuperäisosana kuten huollon osatkin. Muihin merkkeihin osat joudutaan tilaamaan muualta. Kuten jenkkimerkkien huolto-osien kanssa, myös peltipuolen osia saadaan tilattua Sveitsinportin ja Kaupunginportin autosta. Heillä on melko laaja merkkivalikoima, osia löytyy Hondaan, Mercedes-Benziin, Opeliin, Nissaniin, Peugeottiin, Skodaan, Dodgeen, Jeepiin, Chrysleriin, Fiattiin ja Alfa Romeoon. Kolarikorjaukseen tulevista autoista täytyisi tehdä aina ensin Cabas-laskelma joka hyväksytetään vakuutusyhtiöllä ennen varaosien tilaamista. Näin ei tule tilattua

osia turhaan. Toki välillä tulee ennakoimattomia käänteitä, kuten jos puskuri on ensin ajateltu korjattavaksi, mutta näkymättömissä löytyy lisää tuhoja niin tällöin korjaustyö viivästyy kun joudutaan tilaamaan osia.

## 5 TYÖN VASTAANOTTO JA LUOVUTUS

### 5.1 Huollon autoille

Kuten muillakin korjaamoilla, myös Huoltoykkösellä ruuhka-ajat painottuvat liikkeen aukeamisesta noin kello kahdeksaan asti ja vastaavasti luovutusajankohdan huippu on kello 15 eteenpäin liikkeen sulkemiseen asti. Auton vastaanotto on periaatteessa koko päivän toiminnan kannalta kaikkein tärkein hetki. Työn tilaamisen jälkeen asiakkaalle on saattanut tulla mieleen uusia tarkastusta ja kenties korjausta vaativia toimenpiteitä kuten myös joitain jo tilattuja toimenpiteitä ei ehkä enää tarvitse tehdä. Työtilauksen tarkastaminen asiakkaan kanssa onkin tärkeää, jotta työn tekeminen sujuu nopeammin ja tehokkaammin kun asentajan ei tarvitse käydä kysymässä tarkennusta työtilaukseen. Koska kyseessä on monimerkkikorjaamo, aivan kaikkiin asiakkaan pyyntöihin ei valitettavasti pystytä venymään saman päivän aikana johtuen osien ennakkoon tilaamisesta. Huoltoykkösen lähimaastossa sijaitsee muutamia varaosaliikkeitä, joissa on suhteellisen kattava valikoima osia jo hyllyssä, joten suurin osa asiakkaan toivomista uusista toimenpiteistä pystytään toteuttamaan saman päivän aikana mikäli aikataulu antaa periksi.

### 5.2 Kolarikorjaukseen tuleville

Kun asiakas tulee ensimmäistä kertaa näyttämään autoaan, tulee auton vauriot kuvata mahdollisimman tarkasti vakuutusyhtiölle lähetettävää Cabas-laskelmaa varten. Hyvä pohja onnistuneille kuville on ottaa ensin kuva auton rekisteritunnuksesta auton tunnistusta varten, tämän jälkeen kauempaa otettu yleiskuva vauriokohdasta ja tarpeen tullen jokunen lähikuva vauriosta. Koska vauriokorjauksissa menee poikkeuksetta enemmän kuin yksi päivä, on asiakkaan kanssa hyvä jo tässä vaiheessa sopia hänelle sopivasta ajankohdasta. Mikäli vaurion korjaus maksetaan kaskovakuutuksesta, on asiakasta hyvä muistuttaa vahinkoilmoituksen teosta. Sen pystyy hoitamaan helposti joko netissä, puhelimella soittamalla tai käymällä vakuutusyhtiön konttorilla. Vielä

tärkeämpää vahinkoilmoituksen tekeminen on mikäli kyseessä on toisen aiheuttama vaurio. Tässä tapauksessa aiheuttaja tekee ilmoituksen omaan vakuutusyhtiönsä. Käynnin jälkeen tehdään Cabas-laskelma vaurioista ja lähetetään se vakuutusyhtiöön. Kun vastaus tulee, sovitaan korjausaika ja tilataan tarvittavat osat.

### 5.3 Töiden järjestely

Asiakastapahtuman ollessa ohi viedään työmääräin asentajan lokeroon (kuva 4), josta kukin hakee edellisen työn päättyessä uuden työn. Huoltoykkösellä on töissä 5 asentajaa ja yksi peltiseppä. Luonnollisesti peltiseppä tekee peltipuolen työt, mutta asentajilla on kaikilla oma osaamisalueensa ja täten töitä täytyy hieman järjestellä jotta työn sujuvuus olisi hyvällä tasolla. Yksi asentajista on erikoistunut amerikanmerkkeihin, joten hänen osaamisalueensa on Jeep, Chrysler, Dodge yms. Toisella asentajalla on laaja kokemus Nissaneista, joten hän tekee suurimmaksi osaksi niiden erikoistyöt ja muut merkkitesteriä vaativat vianselvitykset ja ohjelmoinnit. Kolmannella asentajalla on kokemusta niin Nissaneista kuin amerikanmerkeistäkin. Edellämainitulla kolmannella asentajalla sekä neljännellä ja viidennellä asentajalla on laajempaa kokemusta kaikenmerkkisistä autoista, joten heille tulee ns. vieraat merkit. Kolmannella asentajalla on osaamista jakopään huoltoihin, joten ne ohjataan hänelle kun kyse on edellämainituista vieraista merkeistä.



*Kuva 5: Asentajien työmääräinlokerikot*

#### 5.4 Töiden suorittaminen

Töiden suorittaminen lähtee siitä, että asentajat lukevat tarkasti työmääräykseen kirjoitetun vian kuvauksen ja mahdolliset jo tehdyt vianselvitykset. Tämä toki vaatii työnjohtajilta paneutumista työmääräyksen tekoon, mutta jouduttaa asentajien työtä kun heidän ei välttämättä tarvitse kysyä tarkennusta työnjohtajilta. Huoltoon tuleville autoille on varattu paikoitusalue heti korjaamon nosto-oven vierestä ja suurimmassa osassa tapauksista auto siitä löytyy. Mikäli auto on jätetty jonnekin muualle, olisi asiakkaan hyvä mainita siitä ja työnjohtajan kirjata se työmääräykseen jotta asentajan aikaa ei tuhlaantuisi auton etsintään.

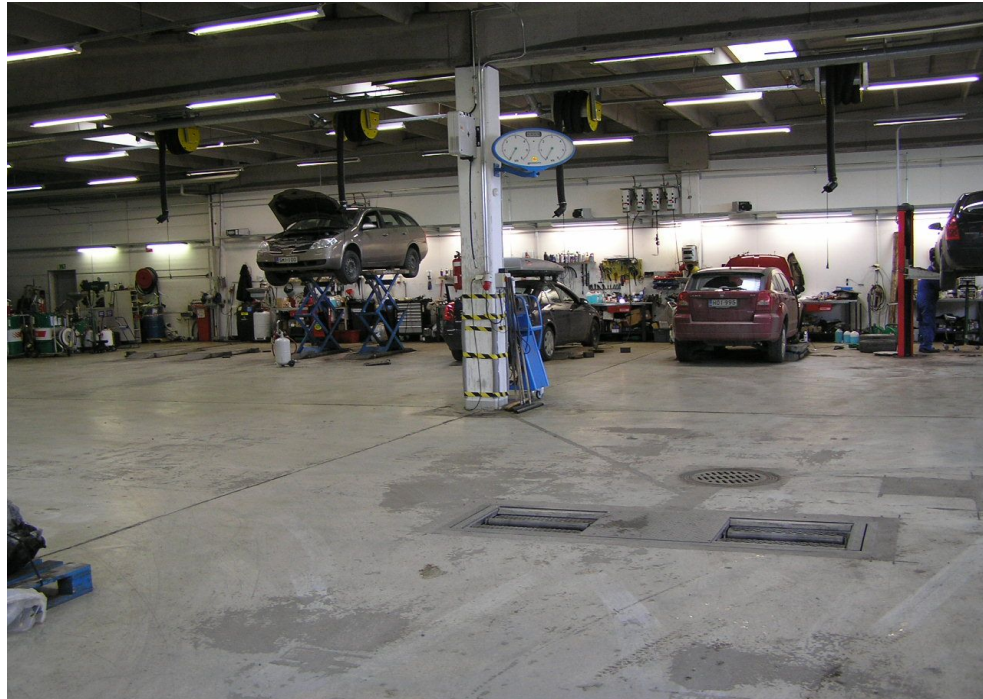
Kun asentaja saapuu huollettavan auton vierelle, tulisi hänen kiertää auto ympäri ja silmäämääräisesti tarkastaa auto ja kirjata ylös mahdolliset lommot, naarmut jne. jotta asiakkaan kanssa ei tule erimielisyyttä mahdollisien lommojen aiheuttajasta autoa hakiessa.

Asentajan istuessa autoon, työmääräykseen tulee merkitä mittarissa näkyvä kilometrilukema. Tällä ehkäistään erimielisyydet asiakkaan kanssa huollon aikana ajetuista kilometreistä. Halliin (kuva 5) autoa ajettaessa auto on hyvä ajaa jarrudynamometrin läpi jotta saadaan tietoa auton jarrujen kunnosta. Auton jarrut ovat suuri työllistäjä korjaamoilla ja tavalliselle auton käyttäjälle usein näkymättömissä olevia kuluvia osia. Kun auto ajetaan nosturille ja nostetaan ylös, on asentajan hyvä luoda yleissilmäys auton pohjaan, tutkia pintapuolisesti mahdolliset öljy- ja nestevuodot sekä renkaiden kunto. Tällä varmistetaan auton turvallinen kunto, tuodaan asiakkaalle mielenrauhaa ja mahdollisia lisätoita korjaamolle.

Varsinaisen tilatun työn suorittaminen normaalihuolloissa on yleensä aika yksinkertaista ja ongelmattonta. Mikäli asentaja on havainnut joitain tilatun työn ulkopuolella olevia kohtia jotka vaativat välittömiä toimenpiteitä tai jotka olisi suositeltavaa tehdä ajomukavuuden ja/tai turvallisuuden takia lähitulevaisuudessa niin hän kirjaa kaikki havaitut kohdat ylös ja sitten työnjohtaja soittaa asiakkaalle miten työssä edetään. Joitain poikkeuksia lukuunottamatta varaosia löytyy ”omien” merkkien jarruhuoltoihin



hyllystä, vieraisiin merkkeihin on usein saatavilla lähimaaston varaosaliikkeistä osia, joten aikataulun antaessa myöden nämä pystytään tekemään muun huollon yhteydessä samana päivänä.



*Kuva 6: Korjaamohallin yleisnäkymä*

## 6 TYÖMÄÄRÄYSTEN KÄSITTELY

### 6.1 Huollon autot

Kun asentaja on saanut tilatut toimenpiteet tehtyä autolle ja mahdolliset ilmenneet lisätyöt, hän ajaa auton parkkiin, mieluiten nokka lähtösuuntaan, jotta asiakkaan on helppo lähteä ja tuo avaimet sekä työmääräyksen työnjohtajille. Mahdolliset huomautukset ja niiden perusteella tehdyt työt asentajat kirjoittavat työmääräykseen josta työnjohtajat kirjaavat ne koneelle ylös huomautus-kenttään jotta asiakkaan kanssa ei jää epäselvyyttä löydettyistä vioista ja sovituista korjaustoimenpiteistä.

Nissaneihin myydään valmiiksi huoltopaketit sekä jarruosat yms. mikäli niitä on vaihdettu. Erikoisemmista osista asentaja repäisee tuotekoodin työmääräyksen väliin jotta se voidaan myydä työlle.

Sama käytäntö koskee jenkkimerkkejä, paitsi niissä on hyvä repäistä suodattimista sekä kaikista muista vaihdetuista osista tuotekoodit työmääräyksen mukaan, koska näille ei ole huoltopaketteja vielä tehty.

Kaikille muun merkin autoille osat ovat valmiina varaosahyllyssä rekisterinumeron viimeisen numeron perusteella ja osakasan välissä on lähete, jonka asentaja laittaa työmääräyksen mukaan ja merkitsee mitkä osat autoon menivät, mikäli kaikkia osia ei käytetty. Näissä tapauksissa työnjohtaja ensin ostaa lähetteen mukaan osat varastoon ja sitten myy ne työlle, muutoin riittää pelkkä osien myyminen työmääräimelle. Tämän jälkeen katsotaan työajat kohdalleen ja jaotellaan selkeyden vuoksi osat työkohtaisesti, varmistetaan että kilometrit on laitettu ylös ja luodaan yleissilmäys, että kaikki näyttää olevan kunnossa. Huoltoykkösellä on tapana pyöristää laskun loppusumma euron tarkkuuteen, jotta asiakkaalla ja työnjohtajalla olisi vähemmän rahan kanssa laskemista.

Kun työmääräin on kunnossa, laitetaan vielä ruksi laskutusvalmis kohtaan jotta muutkin tietävät työmääräimen olevan käsitelty ja auton valmis luovutettavaksi, ilmoitetaan

asiakkaalle hänen haluamallaan tavalla, tekstiviesti tai soitto, että auto on valmis noudettavaksi. Yksityisiltä asiakkailta otetaan vastaan ainoastaan käteinen, tunnetuilla yrityksillä on mahdollisuus laskutukseen.

## 6.2 Vauriopuolen autot

Kun korjattu auto tulee maalarista, se kasataan ja pestään aina jotta asiakas voi tarkistaa työn jäljen autoa hakiessaan. Ennen asiakkaalle soittamista tulee työnjohtajien tarkistaa Cabas-laskelman ja työmääräyksen yhteneväisyys kustannuksien puolesta ja kysyä laskutuslupa vakuutusyhtiöltä. Samalla saadaan selville asiakkaan omavastuun määrä mikäli kyseessä on kaskovakuutuksesta maksettava vahinko. Mikäli asiakas on tyytyväinen työhön, auton luovutuksen jälkeen työnjohtajille ei jää muuta kuin laskutuksen hoitaminen.



*Kuva 7: Yleisnäkymä vauriokorjaamon tilasta*

## 7 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Kun EU vapautti korjaamo- ja varaosakaupan ryhmäpoikkeusasetuksella kesäkuussa 2010, tuli kuluttajalle enemmän valinnanvaraa autonsa huoltoon viemiselle. Valmistajan takuu säilyy, vaikka autoa ei veisikään merkkiliikkeeseen huoltoon vaan myös riippumattomat autokorjaamot voivat huoltaa uuden auton yhtä laadukkaasti kuin merkkiliike. Kuluttajalla on nyt oikeus viedä auto korjaamolle josta hän saa huollon edukkaimmin, mielestään parhaan asiakaspalvelun ja työn jäljen.

([Automerkit.fi/uutiset/palvelut/artikkelit/riippumattomat-autokorjaamot-valmiina-kilpailuun.html](http://Automerkit.fi/uutiset/palvelut/artikkelit/riippumattomat-autokorjaamot-valmiina-kilpailuun.html))

Yrityksen paras mainos on tyytyväinen asiakas, koska tällöin yrityksen ei välttämättä tarvitse satsata kalliiseen mainoskampanjoihin eikä alentaa hintojaan saadakseen uusia asiakkaita. On tutkittu että hyvää palvelua saanut asiakas kertoo kohtelustaan kolmelle ihmiselle, mutta vastaavasti huonoa palvelua saanut ihminen kertoo kokemuksensa 11 muulle ihmiselle. Tämän takia asiansa osaava asiakaspalvelija toimii K10 -säännön mukaan. Kysele, kuuntele, katsele, keskustele, keskity, kätele, kertaa, kunnioita, kevennä ja kiitä. Kun asiakas kävelee sisään liikkeeseen, tulee hänet kohdata viipymättä. Ensimmäisellä ja viimeisellä sekunnilla asiakaskohtaamisessa on tärkeä osuus asiakkaan saamaan mielikuvaan. Asiointivaihe tulisi aina olla kiireetön ja asiakkaan huomioiva tilanne. Asiakkaat haluavat tuntea itsensä arvostetuiksi, hyväksytyiksi, kunnioitetuiksi ja ennen kaikkea kuunnelluiksi.

(<http://www.innofocus.fi/moduulit/Aspal/01.htm>)

Nykypäivän markkinoilla asiakastyytyväisyyden ylläpitäminen on tärkeää. Sen avulla yritys saa vaikeasti tavoitettavaa etumatkaa kilpailijoihin. Mikäli asiakas tuntee tulleen kohdelluksi väärin, yrityksen edustajalla tulee olla kykyä pyytää anteeksi ja hyvittää huono kohtelu jotta asiakas pysyy tyytyväisenä ja että hän ei vaihda palvelun tarjoajaa. Kestävä asiakassuhde on järkevää ylläpitää sillä uskollinen asiakas käyttää palveluita useasti, saattaa maksaa palveluista enemmän kuin asiakassuhteen alussa, ei anna mahdollisuutta kilpailijoiden väliintulolle ja toisaalta hankkii uusia asiakkaita jakamalla kokemuksiaan ja näin vähentää uusien asiakkaiden hankkimiskustannuksia. (<http://www.innofocus.fi/moduulit/Aspal/01.htm>)

### 7.1 Asiakastilat

Huoltoyökkösellä on pyritty panostamaan asiakasviihtyvyyteen astetta paremmin. Alusta asti asiakkailla on ollut tilava odotustila jossa voi lukea lehtiä, katsoa TV:tä tai halutessaan ottaa juomia juoma-automaatista. Koska työnjohtajat ovat kokeneita asiakaspalvelijoita, asiaan kuuluu useasti myös kevyt rupattelu asiakkaan kanssa.



*Kuva 8: Asiakastila kuvattuna vastaanoton puolelta*

## LÄHTEET

- Työjakso Huoltoykkösellä 05/2011 – 08/2011
- Ahkera ohjelmisto, luettu 1.4.2012  
<http://www.ahkera.fi>
- Cabas ohjelmisto, luettu 1.4.2012  
<http://www.prestia.fi/cabas.htm>
- Automerkit.fi, luettu 2.4.2012  
[Automerkit.fi/uutiset/palvelut/artikkelit/riippumattomat-autokorjaamot-valmiina-kilpailuun.html](http://Automerkit.fi/uutiset/palvelut/artikkelit/riippumattomat-autokorjaamot-valmiina-kilpailuun.html)
- Asiakaspalvelun virtuaalikoulu, luettu 3.4.2012  
<http://www.innofocus.fi/moduulit/Aspal/01.htm>

## LIITTEET

- LIITE 1: Asiakastyytyväisyyskysely

## LIITE 1: 1 (2)

**ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY**

Haluamme parantaa palveluamme ja yksi keskeisin asia on asiakastyytyväisyys.

Vastaamalla kysymyksiin autat meitä kehittämään toimintaamme. Kiitos palautteestasi.

**Vastaajan tiedot**

Nimi: \_\_\_\_\_

Puhelinnumero: \_\_\_\_\_

Sähköpostiosoite: \_\_\_\_\_

Auton merkki ja malli: \_\_\_\_\_

Haluan että minuun ollaan yhteydessä palautteen tiimoilta: ( )

**Vastausohjeet**

Vastaa totuudenmukaisesti jokaiseen kysymykseen

Merkitse sulkuihin mielestäsi parhaiten sopiva numero asteikolla 1-5, jossa

1. Huono
2. Välttävä
3. Tyydyttävä
4. Hyvä
5. Kiitettävä

**Kysymykset**

1. Yhteyden saaminen liikkeeseen (puhelin/sähköposti) ( )
2. Jonotusaika huoltoon ( )
3. Aukioloajat ( )
4. Asiakastilojen toimivuus ja viihtyisyys ( )

jatkuu



2 (2)

- 5. Henkilökunnan palvelualttius ( )
- 6. Henkilökunnan asiantuntemus ( )
- 7. Huoltotilauksen läpikäynti ( )
- 8. Yhteydenpito huollon aikana (lisätyöt) ( )
- 9. Yhteydenpito huollon aikana (työn valmistuminen) ( )
- 10. Tehdyn huoltotyön laatu ( )
- 11. Kustannusarvion paikkansapitävyys ( )
- 12. Työn valmistuminen sovittuna ajankohtana ( )
- 13. Laskun läpikäynti ( )
- 14. Suosittelee liikettä ( )
- 15. Kokonaiskuva huoltopalvelusta ( )

Vapaa sana, kehitysehdotukset, risut ja ruusut:

---

---

---